

# CÁMARA DE RESTAURANTES



## CANIRAC

CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE  
RESTAURANTES Y ALIMENTOS CONDIMENTADOS

Buscando y promoviendo la seguridad de los establecimientos de restaurantes, fondas y merenderos, nos permitimos hacerte llegar un valioso manual que nos fue proporcionado por la Secretaría de Seguridad Pública del Estado.

Esperamos lo hagas útil en tu establecimiento así como en las áreas en las que participas en nuestra comunidad.

Lic. Jorge Noe Guerrero Martínez

Presidente

Cámara de Restaurantes en Nuevo León

Diciembre 2010

Secretaría de  
**Seguridad  
Pública**



Normas mínimas de seguridad y medidas preventivas para hoteles, centros comerciales, pequeños comercios, tiendas de conveniencia y restaurantes.



## **Glosario de términos.**

### ***Seguridad.***

Condición física que busca todo ser viviente en sus múltiples actividades y toda organización o colectividad ,para poder existir, desarrollarse y cumplir sus propósitos.

### ***Cultura de la legalidad.***

Es un conjunto de valores, percepciones y actitudes que el individuo tiene hacia las leyes y las instituciones; Cultura de la Legalidad significa: el imperio de la ley, la obediencia de la ley.

### ***Cultura de Seguridad.***

Conocimientos adquiridos y practicados por las personas y organismos o dependencias en general, tendientes a prevenir la comisión de actos antisociales en menoscabo de su integridad física y de su persona, así como para garantizar la preservación de sus bienes.



## ***Seguridad Preventiva.***

Acciones y medidas precautorias pertinentes que tienen como finalidad la reducción de contingencias o eventualidades en el mayor grado posible ante hechos de carácter natural o de conductas antisociales.

## ***Terrorismo.***

Actos realizados en contra de las personas, instituciones o de los servicios públicos que produzcan alarma o temor en la población o a un grupo o sector de ella para perturbar la paz pública o tratar de menoscabar la autoridad del Estado o Municipio, mediante el uso de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego u otros medios violentos.



# *RECOMENDACIONES GENERALES.*

- Comente con sus amistades y empleados estas recomendaciones e incluya a su personal de seguridad.
- Compórtese más analista y observador de lo que sucede alrededor del entorno de su negocio, incluyendo proveedores, clientes y empleados.
- Mantenga en llaveros diferentes las llaves de su vehículo, oficina, casa y/o negocio (sepárelos) y conservélos durante las horas de operación en un lugar seguro.
- De conformidad con su actividad comercial ejemplifique a su personal el evitar el uso de vestimenta y accesorios no llamativos.



- Comunique su domicilio particular solo a personas de plena confiabilidad.
- Porte en su cartera una tarjetita con los teléfonos de emergencia más indispensables.
- Con disimulo, manténgase alerta sobre el movimiento de ojos y manos de personas sospechosas.
- Actúe inteligentemente, no se deje llevar por provocaciones, ignorar agresiones verbales no es cobardía, puede ser el modus operandi delincuenciales.
- Recuerde que la seguridad es tarea de todos, el 90% es prevención, el resto es suerte y reacción.
- Tome la previsión de realizar sus compras en horarios adecuados .



- Para evitar ser víctima de un delito no se ocupan armas, ni fuerza, sino “prevención y reacción”.
- Ninguna corporación Militar, Federal o Policiaca muy bien equipada, lo protegerá mejor que usted mismo.
- Prevea la carga de batería de su celular en todo momento y en su área laboral use modo de vibrador y en lo posible, no lo apague para que lo puedan mantener al tanto de su negocio.
- Telefónicamente evite al máximo sus conversaciones secretas, confidenciales o muy personales.
- Si usted no es reportero, evite video-grabar o fotografiar actos delictivos, riñas, balaceras o tragedias.



- Evite conversaciones sobre el crimen organizado con desconocidos, guárdese sus puntos de vista.
- Evite la ostentación, portando solo las tarjetas de crédito y débito estrictamente necesarias.
- Cuando pague algo, hágalo sin mostrar o contar mucho dinero en efectivo a la vista de todos.
- Procure contratar para su equipo, el servicio de identificador de llamadas telefónicas.
- Archive o destruya estados de cuenta bancarios que identifiquen su nivel socioeconómico y la situación financiera de su negocio.



## SEGURIDAD EN EL HOTEL, CENTRO COMERCIAL, TIENDAS DE CONVENIENCIA, TIENDITA O RESTAURANT DIVERSOS.

- No confíe a todo mundo los sistemas o lugares de acceso en donde resguarda sus valores.
- Al abrir o cerrar el negocio, procure que mínimo, lo hagan dos o tres personas de confianza, en vigilia mientras uno de ellos abre.
- No entregue a cualquiera duplicado de las llaves del local o comercio, no sea excesivamente confiado.
- Cuando detecte una manifestación, balacera, mitin o evento masivo cerca, mejor cierre el local.
- Evite adquirir o vender artículos de dudosa procedencia o mercancía ilegal en su negocio.



- Resguarde los artículos de venta con mayor valor y exhiba solo sus empaques en vitrinas o aparadores.
- Sustituya el pago en efectivo a proveedores por transferencias bancarias y tarjetas de nómina.
- Minimice la posibilidad de ser blanco de la delincuencia común instalando un sistema de circuito cerrado de T.V en el exterior del local.
- Coloque adecuadamente video-cámaras con buena resolución y mayor nitidez en la imagen, así como un mayor tiempo de grabación.
- Tenga buena iluminación interna y externa y prevea la instalación de lámparas de emergencia.
- Instale espejos cóncavos de observación para custodia y vigilancia interna en lugares estratégicos.




- Adquiera un botón de pánico, cerca de la caja registradora, ventanilla o puertas de acceso.
- En caso de robo, no vacile en informar a las autoridades, hora, lugar, características y entrecalles marcando el 066 (de emergencia).
- No realice o permita que hagan cortes de caja a la vista de la clientela y reduzca la cantidad de dinero en efectivo de la caja.
- Supervise que el cajero no se distraiga en otras actividades y que limpie su área de propaganda para que no le obstruya su visibilidad al frente.
- Trate de no ser rutinario en el transporte de valores o depósitos bancarios, no se evidencie con presuntos ladrones.



- Lea bien las especificaciones antes de firmar los cheques, facturas y convenios en su negocio.
- Nunca firme en blanco ningún documento, cheques, pagarés, recibos, cartas poder, facturas, etc.
- Antes de firmar un contrato, lea bien las cláusulas, pagos, porcentajes y todo compromiso escrito.
- Coordínesse con sus vecinos y comerciantes aledaños sobre qué hacer en caso de asalto o robo.
- Sea precavido, cuando necesite duplicados de llaves de negocio, casa o auto, no deje las originales al cerrajero, espérelas en continua observación.
- Para reparaciones de cualquier tipo en su negocio, solicítelo a técnicos de casas comerciales reconocidas por su honorabilidad.



## SEGURIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS O DE PERSONAL DE SERVIDUMBRE

- Ejerza el mejor juicio y asegúrese de la honradez de los nuevos empleados que contrate.
  - Seleccione y verifique cuidadosamente las referencias y la integración de sus expedientes.
  - Lleve un expediente de sus empleados con toda su documentación preferentemente actualizada.
  - Anote sus datos de localización, identificación, referencias, fotos y todo incidente de su conducta durante su desempeño laboral.
  - Corrobore la fidelidad de los datos proporcionados de inicio y contacte a sus recomendado res.
- 

- Verifique sus cartas de no antecedentes penales y las referencias del trabajo anterior al que solicita con usted.
- Examine su personalidad y sus habilidades conforme al perfil de empleado que usted necesita contratar (chofer, cocinero, cajero, etc.).
- Verifique la autenticidad de la documentación académica y compruebe la trayectoria laboral que manifiesta en su solicitud.
- Compruebe su documentación de identidad y las referencias personales y laborales que cita, incluyendo su domicilio particular, así como su estado civil.
- Verifique con las autoridades correspondientes que no esté sujeto a proceso y que no haya sido condenado por delitos intencionales.
- Mediante los estudios investigue que no sea adicto a drogas y estupefacientes y que no padezca de alcoholismo.



- Contrate preferentemente a personas recomendadas por un amigo y asegúrese su amistad que conoce bien a esa persona.
- Trate de observar quien lleva o trae a sus empleados (as) y en que vehículo lo hacen, eso es importante tarde o temprano.
- Procure dar seguimiento personalizado por un tiempo prudente a las actividades de individuos que hayan terminado una relación laboral con su negocio.
- Si contrata seguridad privada, verifique que la empresa esté debidamente registrada en el Estado.
- Cuando pague a proveedores, evite manejar cantidades grandes de dinero o cheque a la vista.
- Si contrata seguridad privada, verifique que este registrada en Seguridad Pública del Estado.



# SEGURIDAD PREVENTIVA PARA EXTORSIONES TELEFÓNICAS

- Al contestar su teléfono, que no proporcionen información de ningún tipo a gente desconocida y menos sobre los dueños, gerentes o socios del negocio.
- Contrate para el teléfono de su negocio identificador de llamadas y conozca los números frecuentes de sus clientes o amigos.
- No entable diálogo con el extorsionador, solo identifique el número, cuelgue y ya no conteste para evitar a toda costa caer en su juego.
- No se deje sorprender, verifique antes los argumentos más comunes son: familiar accidentado, detenido, secuestrado, premios obtenidos en rifas, trámites, pendientes del comercio en PROFECO o en el Ayuntamiento, rifas, etc.
- No se altere, procure mantener la calma, el delincuente busca ese estado emocional a su favor.



- Si continúa el intento de extorsión y amenazas telefónicas, denúncielo y cambie el No. de la línea.
- Cuestiónele datos personales de su familiar presuntamente detenido, secuestrado o lastimado.
- Cuando le reclamen sobre presuntas denuncias de usted a la autoridad, si es falso, no dialogue.
- Los secuestros y chantajes telefónicos en lo que va del año, son parte de psicosis de hoy.
- Tenga a la mano siempre los teléfonos de familiares, vecinos y amigos o bien apréndaselos.
- Procure que en su casa solo los adultos contesten el teléfono, cuide la ingenuidad infantil.
- Si el extorsionador insiste, escuche las inconsistencias de lo que dice y conserve tranquilidad.



- Denuncie de inmediato lo sucedido y trate de localizar al familiar supuestamente plagiado.
- No se alarme, estas llamadas suelen hacerlas de penales otro Estado de la República.
- Evite a toda costa, contestar a supuestas encuestas o promociones comerciales.
- En su celular no guarde datos como “mamá, papá, hijo, esposa”, etc., utilice claves diferentes.
- Adopte estrategias para contestar los teléfonos y manejar con discreción la información familiar.
- Sea breve en su diálogo y ponga atención a los ruidos y voces de la llamada entre.



## ASALTO O ROBO A PERSONA FÍSICA CON O SIN VIOLENCIA.


- En un asalto a mano armada en su negocio, no se resista, los héroes ya están bajo tierra y además evite poner en riesgo a los demás. Levante su denuncia.
- No mire al asaltante a la cara y ceda a sus peticiones, tratando de conservar la calma.
- Pídale al delincuente que se calme e intente hacerlo sentir y pensar que él controla la situación.
- Nunca se resista, entréguele el dinero los objetos que le pida, no transmita coraje a los asaltantes.
- No albergue sentimientos vengativos por el robo a su negocio y evite ir tras él, podría causarle un mayor daño que el robo.



- Piense! Si el o los asaltantes portan un armas de cualquier tipo, son doblemente peligrosos por el miedo con que actúan!.
- Para un ladrón ebrio o drogado, no existe fuerza suficiente, no mide sus reflejos; está alterado.
- Cualquier movimiento de usted, hágalo con calma, pausadamente, actúe con tranquilidad.
- Evite situaciones que le hagan sentir al delincuente que está perdiendo el control sobre usted.



## MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS PARA EVITAR SER VÍCTIMAS DE SECUESTROS.

- No comente sus éxitos financieros, económicos o de negocios con muchas personas.
  - Muéstrese conservado sobre los aspectos económicos de su negocio.
  - No sea predecible y rutinario en su vida cotidiana, cambie constantemente sus hábitos de traslado.
  - En los últimos tiempos, hay casos en que las víctimas fueron seleccionadas por el tipo de vehículo que conducían.
  - Cuando salga de su negocio no se quede a platicar afuera, vaya directo a su vehículo, pudieran estarle observando.
  - Si le notifican un secuestro, pida hablar con la víctima y compruebe que no es un chantaje.
- 

- En tal caso, pida ayuda a la autoridad ya sea militar federal o estatal, la familia no debe negociar sola! denuncie! Inmediatamente, ya que las autoridades viven casos de otras personas con situaciones similares.
- No ofrezca cantidades de dinero, ni provea de información sobre el patrimonio de la familia.
- Evite gritar y amenazar a los secuestradores, pueden tomar una reacción negativa en contra del secuestrado.
- Trate de no parecer desesperado, tampoco llore, los secuestradores no se conmoverán, en ningún momento.
- No pague por una prueba de vida y trate de adivinar quienes podrían ser los delincuentes, según los indicios que muestren.
- No haga ni prometa pagos parciales por el rescate, auxíliese de inmediato con Unidades expertas.
- Existe una Unidad Especializada anti-secuestros en la P.G.J.E., recurra con ellos.



# SEGURIDAD DOCUMENTAL EN INFORMÁTICA Y EN REDES DE INTERNET DESDE SU NEGOCIO

- Resguarde los documentos de valor bajo llave y comuníquelo solo a personas de su confianza.
- No tenga documentos de valor a la vista o de fácil acceso a empleados o a persona extrañas.
- Evite divulgar sus medidas de seguridad, propias para el resguardo de su papelería importante.
- Absténgase de marcar las llaves del negocio, indicando claramente a qué lugar pertenecen, ya que en un momento esto le será de mayor utilidad al ladrón.
- Implemente métodos o técnicas para el respaldo de información computarizada y hágalo periódicamente.



- No confíe a nadie las contraseñas o password de sus direcciones de internet o de su PC del negocio.
- No agregue contactos ni acepte entablar conversaciones con gentes desconocidas en las redes de Internet de su negocio.
- No responda correos electrónicos de personas o empresas extrañas a sus contactos sí no es con motivo de su negocio comercial.
- No publique información detallada de su familia o de su persona en las redes sociales de su negocio.
- No envíe fotografías personales o de sus familiares a desconocidos en este tipo de redes y menos mezcle su negocio en estas actividades.



## PREVENCIONES DE SEGURIDAD ANTE BALACERAS, TIROTEOS O ENFRENTAMIENTOS CON ARMAS DE FUEGO.

- Protéjase a usted mismo, buscando un resguardo físico y conmine a los demás a hacer lo mismo dentro de su comercio.
- Si la cercanía del hecho con su negocio es inminente, tírese al suelo boca abajo y a rastrar busque un lugar seguro en el interior de su instalación.
- Si hay menores de edad en el lugar, manténgalos en el suelo y cúbralos con su cuerpo.
- Evite el contacto visual con los participantes del enfrentamiento y no intente salir a ver esas actividades fuera del negocio.
- No corra, ni haga movimientos en que parezca un delincuente más, evite ser confundido y cuide su negocio y sus clientes.
- Si durante el hecho, usted se encuentra dentro de su negocio, aléjese de las puertas y ventanas.



## PREVENCIONES DE SEGURIDAD ANTE BALACERAS, TIROTEOS O ENFRENTAMIENTOS CON ARMAS DE FUEGO.

- Evite observar el suceso y no use el celular durante el enfrentamiento, (puede costarle la vida).
- Permanezca cubierto y a salvo hasta que se controle la situación y todavía 10' o 15' después).
- No arriesgue su vida. Evite video-grabar escenas o sonidos y no tome fotografías de estos hechos.
- Obedezca las instrucciones que la autoridad dicte, ya sea por megáfono o personalmente y no grite.
- Cuando observe pasar convoyes del Ejército u otras fuerzas armadas, no grabe o use su teléfono.



# DIRECTORIO TELEFONICO PARA DENUNCIAS Y SITUACIONES DE EMERGENCIAS.

## *Autoridades Militares.*

- \*IV Región Militar.....8351-4199
- \*7/a. Zona Militar.....1647-0203
- \*Lada sin costo.....01-800-831-9131
- \*E-mail.....denuncia\_sedena7@hotmail.com
- \*E-mail.....denuncia.7zm@mail.sedena.gob.mx

## *Autoridades Federales.*

- \*Delegación estatal de la Procuraduría General de la  
República.....8154-7400
- \*Policía Federal.....8343-2576,8343-0173 y 8344-4538



# DIRECTORIO TELEFONICO PARA DENUNCIAS Y SITUACIONES DE EMERGENCIA.

## *Autoridades Estatales.*

*Secretaría de Seguridad Pública del Estado.....	2020-3600
*Teléfono para emergencias.....	066
*Sistema de denuncia anónima .....	089
*Infórmate y Lácatela.....	070
*Policía Estatal de Caminos y Protección al Medio Abiente.....	2020-5850
*Policía Preventiva Complementaria.....	2020-5705
*Procuraduría General de Justicia del Estado.....	2020-4000
*Agencia Estatal de Investigaciones.....	2020-4450
*Protección Civil del Estado.....	8343-5634
*Bomberos.....	8342-0053

